

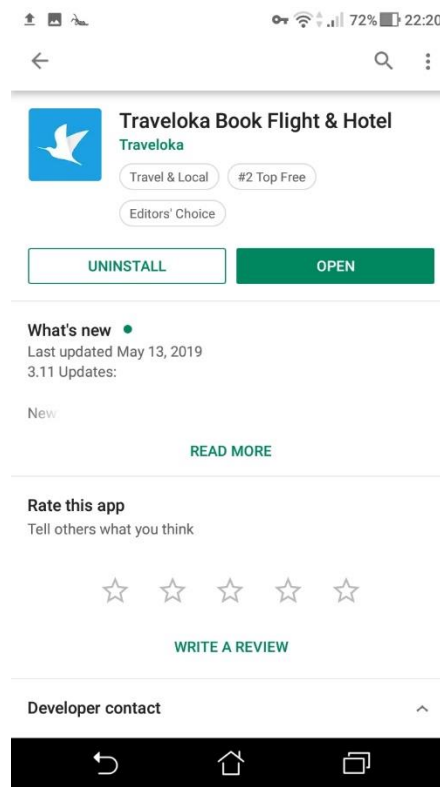
BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Traveloka

Traveloka merupakan sebuah *platform* yang berguna untuk pemesanan segala kebutuhan perjalanan yang berasal dari Indonesia. Berawal dari tahun 2012, saat itu Traveloka diluncurkan ke publik dan memulai debutnya dengan menggunakan situs web, namun saat itu fitur yang dihadirkan masih sebatas pemesanan tiket pesawat. Namun dengan seiring berjalannya waktu, pada tahun 2014 dengan semakin tingginya pengguna internet dan pesatnya pengguna *smartphone* di Indonesia, aplikasi Traveloka pun mulai *dilaunching* kepada publik, sejak saat itu aplikasi Traveloka ini perlahan lahan memberikan *update* berupa pembaharuan tampilan hingga fitur agar terus dapat mengikuti perkembangan dan kebutuhan para konsumennya. Aplikasi Traveloka sendiri saat ini dapat diunduh oleh para penggunanya melalui aplikasi Google Play Store untuk sistem operasi Android dan aplikasi AppStore untuk sistem operasi *IoS*. Secara keseluruhan, hingga saat ini aplikasi Traveloka telah diunduh hingga lebih dari 40 juta kali dengan pengguna aktif harian 1 juta konsumen.

Gambar 2.1
Aplikasi Traveloka



Sumber : <https://play.google.com/store/search?q=traveloka>

Traveloka pun terus berkembang, salah satu prestasi yang membanggakan adalah Traveloka bergabung dengan 4 aplikasi asal Indonesia lainnya masuk kedalam jajaran *start-up unicorn*. Unicorn sendiri pada dasarnya merupakan sebuah penilaian valuasi terhadap sebuah *start-up*, Traveloka sendiri saat ini ditaksir memiliki nilai valuasi sebesar 4,1 miliar dollar AS. Namun Traveloka tidak berhenti hanya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam negeri saja, hal ini dibuktikan dengan tindakannya pada tahun 2018 lalu Traveloka memulai ekspansi untuk melayani kebutuhan konsumen di area Asia Tenggara dengan mengakuisisi *start-up* lainnya, yaitu Pegipegi dari Indonesia, MyTour dari Vietnam dan Travelbook dari Filipina.

2.2 Profil Aplikasi Traveloka

Interface (Antarmuka) Aplikasi Traveloka

Traveloka sendiri saat ini terus memberikan fitur-fitur baru dengan tujuan agar konsumen dapat memaksimalkan penggunaan satu aplikasi untuk segala kebutuhan perjalanannya. Dengan penerapan *user interface* juga *user experience* yang baik diterapkan pada aplikasinya, menjadikan aplikasi favorit untuk urusan pemesanan kebutuhan perjalanan. Dapat dilihat dari ragam pilihan fitur seperti pemesanan hotel, tiket pesawat, bundling tiket pesawat dan hotel, lalu kemudian juga terdapat tiket kereta api dan berbagai macam fitur lainnya disediakan oleh Traveloka sebagai upaya untuk menjadi aplikasi *one stop shopping* dimana segala kebutuhan perjalanan konsumen dapat dibeli hanya dengan satu aplikasi saja.

Gambar 2.2

Bagian Muka Aplikasi Traveloka

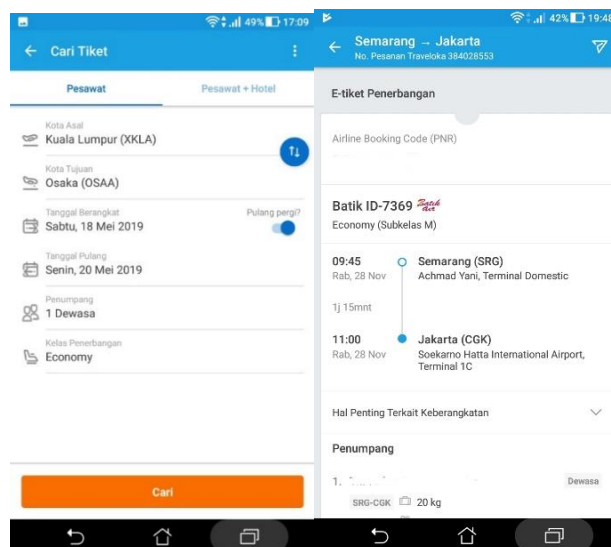


Fitur Pemesanan Tiket Pesawat

Informasi yang diberikan kepada konsumen juga lengkap, misal ketika ingin melakukan pembelian tiket pesawat, informasi seperti bandara keberangkatan dan kedatangan, kemudian letak terminal keberangkatan dan kedatangan, maskapai dan kelas yang tersedia, waktu keberangkatan dan fitur yang hanya tersedia pada aplikasi ini adalah fitur *reschedule* yang langsung terdapat pada aplikasinya juga membuat konsumen merasa nyaman, karena hanya dengan beberapa klik, jika ada urgensi, dapat langsung memajukan ataupun memundurkan jadwal keberangkatan pesawat, tanpa perlu repot datang ke kantor *airline* yang bersangkutan. Kemudian juga terdapat fitur *e-ticket* yang saat ini disematkan dalam aplikasi Traveloka dan hal ini menjadi andalan konsumen, karena dengan adanya fitur ini, konsumen ketika ingin melakukan *check-in* di bandara, tidak perlu lagi repot membawa cetak *boarding pass*, cukup berikan *e-ticket* yang didapat secara otomatis setelah melakukan pembelian pada saat *check-in*.

Gambar 2.3

Fitur Pemesanan Pesawat & E-Boarding Pass / E-Ticket

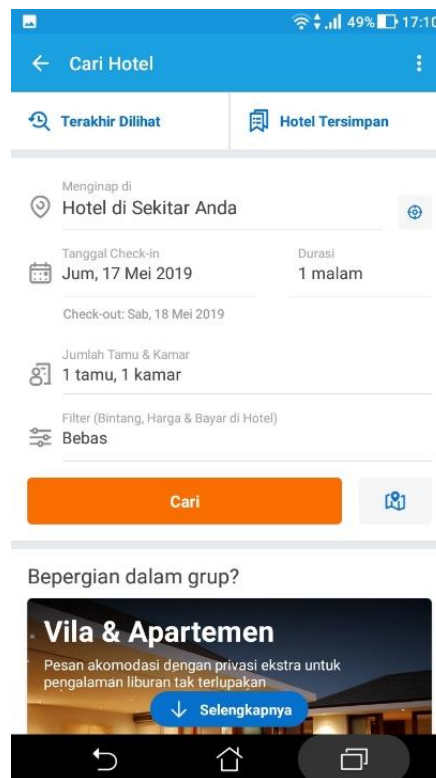


Fitur Pemesanan Hotel

Begitu juga dengan hotel, selain pilihannya yang paling lengkap ketimbang para rivalnya baik untuk hotel domestik maupun mancanegara, informasi yang diberikan juga lengkap, misalnya pilihan hotel dengan bintang berapa, budget yang diinginkan, kemudian informasi mengenai hotel itu sendiri seperti foto bangunan hotel, foto kamar, alamat hotel, dan juga pinpoint lokasi hotel yang terintegrasi dengan google maps, selain itu juga terdapat pilihan *refund* dimana ketika ada urgensi batal berangkat, hanya dengan beberapa klik, maka dana akan dikembalikan pada kurun waktu tertentu.

Gambar 2.4

Fitur Pemesanan Hotel

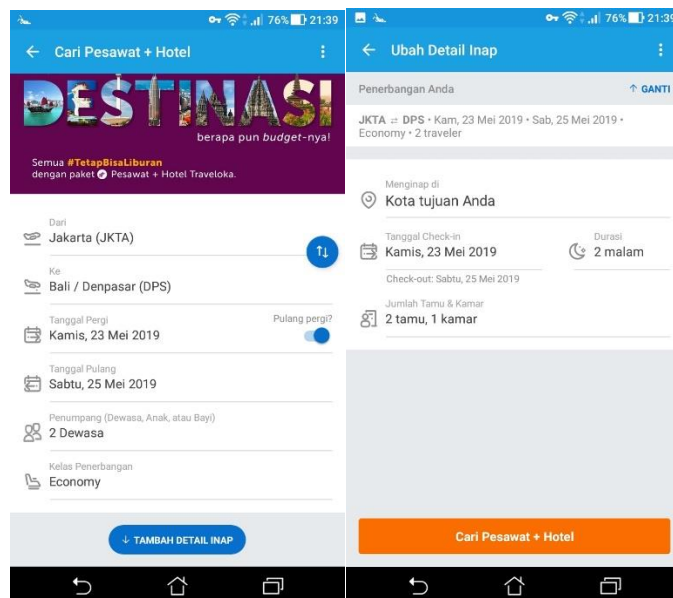


Fitur Pemesanan Bundling (Tiket Pesawat + Hotel)

Fitur bundling atau paket antara tiket pesawat dan hotel juga disediakan oleh Traveloka. Fitur ini disediakan untuk konsumen yang malas repot melakukan pembelian terpisah antara pesawat dan hotel. Konsumen hanya perlu memasukkan destinasi keberangkatan dan kepulangan, juga tanggal keberangkatan dan kepulangan pesawat, kelas yang dipilih, kemudian nantinya akan muncul pilihan maskapai yang melayani rute tersebut, setelah memilih maskapai yang diinginkan, selanjutnya konsumen tinggal memilih hotel yang diinginkan. Setelah memilih hotel yang diinginkan, maka kode pembayaran muncul dan konsumen akan langsung mendapatkan e-tiket pesawat maupun bukti pemesanan hotel dalam satu kode pemesanan.

Gambar 2.5

Fitur Bundling Tiket Pesawat & Hotel



Fitur Traveloka Xperience

Agar konsumen semakin nyaman, Traveloka melaunching fitur Traveloka Xperience dari yang sebelumnya fitur ini bernama Aktivitas & Rekreasi. Pada fitur ini konsumen dapat memilih pengalaman yang diinginkan ketika berlibur di sebuah destinasi wisata. Misalnya atraksi, spa & kecantikan, bioskop dan lain-lain. Dengan adanya fitur ini, konsumen tidak perlu lagi mengantri di sebuah obyek wisata, cukup beli tiketnya di Traveloka, kemudian nantinya akan mendapat barcode pemesanan yang dapat langsung ditukarkan dengan tiket di obyek wisata tersebut.

Gambar 2.6

Fitur Traveloka Xperience

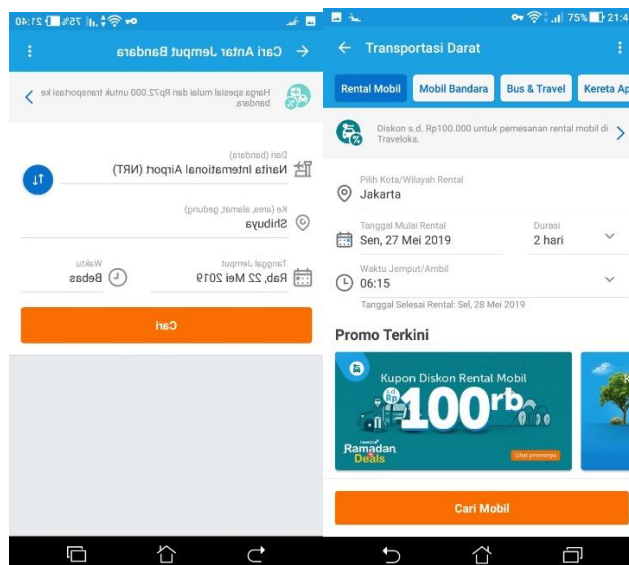
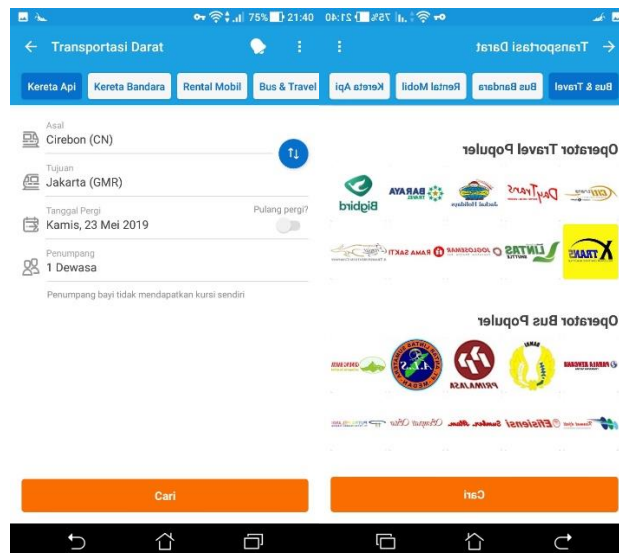


Fitur Pemesanan Transportasi Darat

Traveloka juga tidak melupakan konsumennya yang membutuhkan perjalanan dengan menggunakan transportasi darat. Untuk itu diciptakanlah fitur moda Transportasi Darat. Pada fitur ini konsumen dapat memilih moda transportasi tersebut, yaitu pemesanan Kereta Api, kemudian ada juga Bus & Travel, Transportasi Bandara, dan juga Rental Mobil.

Gambar 2.7

Fitur Pilihan Transportasi Darat

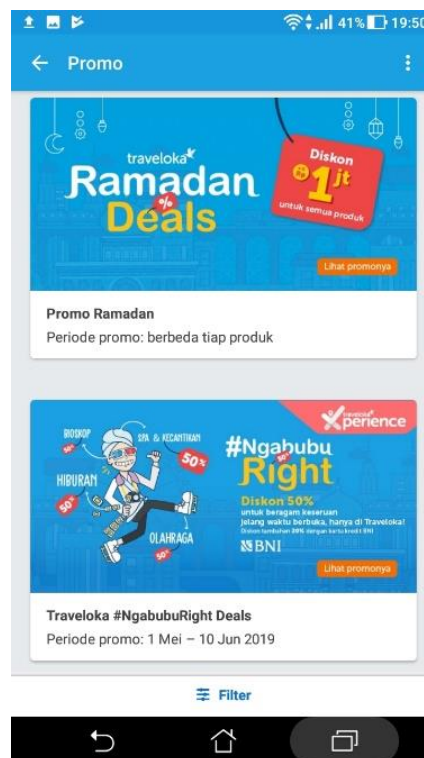


Fitur Diskon

Melengkapi hal itu semua, berbagai macam diskon pun ditawarkan oleh Traveloka, mulai dari diskon tiket pesawat, diskon hotel, diskon bundling tiket pesawat dan hotel dan berbagai diskon yang bisa digunakan pada fitur-fitur Traveloka lainnya. Kemudian dengan penerapan *fix price* ataupun harga tetap, semakin membuat nyaman konsumen, karena harga yang tercantum pada aplikasi merupakan harga yang tetap atau harga final, tanpa ada biaya tersembunyi lainnya.

Gambar 2.8

Fitur Macam Macam Diskon Yang Diberikan Traveloka



Fitur Traveloka Points & Paylater

Traveloka Points juga menjadi fitur yang menguntungkan bagi para konsumen loyal, Traveloka Points ini bisa didapat setiap kita melakukan transaksi, baik pembelian tiket pesawat, pemesanan hotel ataupun pembelian fitur lainnya, dari setiap transaksi tersebut akan mendapatkan poin bermacam macam nilainya, kemudian nantinya poin tersebut dapat dikumpulkan hingga mencapai nilai tertentu, untuk kemudian ditukar menjadi kupon diskon untuk, dapat digunakan untuk diskon pembelian tiket pesawat maupun pemesanan hotel. Selain itu juga terdapat fitur Paylater, dimana fitur ini memberikan kemudahan untuk membeli segala macam kebutuhan seperti misalnya tiket pesawat maupun pemesanan hotel, kemudian dapat membayarnya kemudian, dengan kata lain, fitur ini selayaknya kartu kredit, namun ini khusus dibuat untuk pemilik akun Traveloka yang terverifikasi.

Gambar 2.9

Fitur Traveloka Points & Fitur Paylater

